



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería Industrial
Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

**“Diseño e implementación de un sistema de gestión de
la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para el
Hotel Sol de Oro”**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Jessy Evelin POVIS TORRES

ASESOR

Luis VIVAR MORALES

Lima, Perú

2014

RESUMEN DE TESIS

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL HOTEL & SUITES SOL DE ORO.

La presente tesina tiene como objetivo demostrar que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008 en el Hotel & Suites Sol de Oro contribuirá significativamente a brindar una mayor satisfacción de sus Clientes, mediante el ordenamiento interno de sus recursos, procedimientos, documentación, información, estructura organizacional y estrategias. El cual consta de cuatro capítulos:

En el primer capítulo, Antecedentes y Contexto, se definen la situación problemática, la identificación del problema, la formulación del problema, la justificación, los objetivos y las áreas involucradas para el proceso de mejora.

En el segundo capítulo, Marco Teórico, trata sobre la evolución de la calidad, el concepto actual de la calidad, la ISO 9001:2008 en la gestión hotelera.

En el tercer capítulo, Metodología y Desarrollo de la Propuesta, trata sobre el Tipo de Investigación y Desarrollo de la Propuesta.

En el cuarto capítulo, Resultados y Recomendaciones, trata sobre la Presentación y Análisis de Datos, la Presentación de la Propuesta de Mejora: Plan de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y Presentación de Resultados.